

**IDENTIFICACIÓN DE LA FISCALIZACIÓN**

**NOMBRE DE LA FISCALIZACIÓN** Fiscalizar el correcto funcionamiento de las sucursales de C.C.A.F.

- ENTIDAD(ES) FISCALIZADA(S)**
- CAJAS DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR (C.C.A.F)
  - INSTITUCIONES DE SALUD PREVISIONAL (ISAPRE)
  - SERVICIOS DE BIENESTAR DEL SECTOR PÚBLICO (SBSP)
  - SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y EMPLEO (SENCE)
  - ENTIDADES ADMINISTRADORAS DE RECURSOS PÚBLICOS FINANCIEROS (EAdmRPF)
  - MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA (MINDESF)
  - INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL (IPS)
  - COMISIÓN DE MEDICINA PREVENTIVA E INVALIDEZ (COMPIN)
  - EMPRESAS CON ADMINISTRACIÓN DELEGADA DE LA LEY N° 16.744 (LEY N°16.744)
  - DEPARTAMENTO DE COMPIN NACIONAL (DCN)
  - INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL (ISL)
  - OPERADORES DE LME
  - INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL (IPS)
  - OTRA(S):

**FECHA DE EJECUCIÓN DE LA FISCALIZACIÓN** 2023/Junio

**DESCRIPCIÓN DE LA FISCALIZACIÓN**

**DESCRIPCIÓN** Esta fiscalización aborda la revisión de las operaciones de las sucursales de las C.C.A.F., así como la evaluación de las medidas de mitigación implementadas en caso de cierres, con el propósito de garantizar la entrega oportuna de beneficios a los afiliados, en estricta conformidad con las pautas establecidas en el Compendio de normas que regulan a las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, Libro II Números 2.2.3.1,2.2.4, 2.2.7.1 , 2.2.7.2 y 2.2.9 . Libro V, Número 5.1.1.2.5 y Libro VII Número 7.2.2.

**METODOLOGÍA** La metodología consiste en una revisión presencial en la Región de los Lagos, visitando un total de nueve sucursales, fiscalizando las operaciones de estas sucursales de las C.C.A.F., junto con la evaluación de la operatoria en afiliaciones, desafilaciones, control y seguimientos de reclamos, personal encargado de esta función y medidas de mitigación en caso de cierres. Se parte de la hipótesis de posibles ineficiencias en algunas sucursales y medidas de mitigación mal planificadas. El objetivo general es garantizar el funcionamiento adecuado de las sucursales y la efectividad de las medidas de mitigación, asegurando el cumplimiento de las afiliaciones y desafilaciones, entrega oportuna de beneficios a los afiliados según lo establecido en los Números antes indicados del Compendio de Normas que regulan a las Cajas de Compensaciones de Asignaciones Familiares Se evalúa la eficiencia y funcionamiento de las sucursales. También se examina la implementación de medidas de mitigación en caso de cierres y se propondrán recomendaciones para fortalecer el plan de contingencia si se identifican debilidades.

**RESULTADOS DE LA FISCALIZACIÓN**

(Corresponde a la descripción de los hallazgos detectados en la fiscalización y las acciones a desarrollar por la Entidad para subsanar los hallazgos de acuerdo al plan de trabajo enviado y aprobado por esta Superintendencia, cuando corresponda)

**ENTIDAD** C.C.A.F. LOS ANDES

**Descripción de Hallazgos**

Incumplimiento Compendio numeral 2.2.7.2, el personal que afilia a los pensionados (Contrato de trabajo) no cuenta con los requerimientos y condiciones establecidas en el Compendio.Observación Compendio numeral 2.2.9 La información a los pensionados en las sucursales de los beneficios y derechos es deficiente. No cuenta con medidas de acceso adecuadas, en consideración a las personas con discapacidad, incumpliendo lo instruido en el Compendio en el numeral 5.1.1.2.5. Agencias visitadas de Puerto Montt y Castro.

**Acciones a desarrollar por la Entidad**

La Caja remite a esta Superintendencia los anexos de contrato del personal, subsanando la carencia presentada. Se compromete en la compra de equipamiento adecuado para mejorar la información visual a los afiliados tanto pensionados como activos. Entra en proceso de evaluación para mejorar la accesibilidad de la agencia observaba, debiendo obtener autorización municipal.

**ENTIDAD** C.C.A.F. LA ARAUCANA

**Descripción de Hallazgos**

El libro de afiliaciones no cuenta con la información completa tanto de los afiliados como del personal que los afilia. Incumplimiento Compendio numeral 2.2.7.2 el personal que afilia a los pensionados (Contrato de trabajo) no cuenta con los requerimientos y condiciones establecidas en el Compendio. Observación Compendio numeral 2.2.9, la información a los pensionados en las sucursales de los beneficios y derechos es deficiente. No cuenta con medidas de acceso adecuadas, en consideración a las personas con discapacidad incumpliendo lo instruido en el Compendio numeral 5.1.1.2.5. Agencias visitadas de Puerto Montt, Ancud y Castro.

**Acciones a desarrollar por la Entidad**

Se reitera a nivel nacional la obligatoriedad e importancia de completar todos los campos del libro de afiliaciones. Se procederá a actualizar los contratos de trabajo del personal a cargo de las afiliaciones y capacitar a los nuevos colaboradores. La Caja está trabajando en políticas de aprobación y control de piezas publicitarias, determinada en dar cumplimiento a las exigencias de protección del consumidor y normativa de la SUSESO, la cual fue aprobada por el Directorio y se pondrá en acción en los meses siguientes. Se está actualizando por parte de prevención de riesgo, los planes de evacuaciones y actualizaciones de infraestructura para los afiliados que presentan movilidad reducida, medidas que se encuentran implementadas a la fecha agosto de 2023.

**ENTIDAD** C.C.A.F. LOS HÉROES

**Descripción de Hallazgos**

Libro de afiliaciones en mal estado. Información solicitada entregada en destiempo. Afiliaciones en la fecha de pago de las pensiones, según el Compendio numeral 2.2.4. Incumplimiento Compendio numeral 2.2.7.2 el personal que afilia a los pensionados (Contrato de trabajo) no cuenta con los requerimientos y condiciones establecidas en el Compendio.Observación Compendio numeral 2.2.9, la información a los pensionados en las sucursales de los beneficios y derechos es deficiente. No cuenta con medidas de acceso adecuadas, en consideración a las personas con discapacidad incumpliendo lo instruido en el Compendio numeral 5.1.1.2.5. Agencias visitadas de Puerto Montt, Ancud y Castro.

**Acciones a desarrollar por la Entidad**

Luego del proceso de revisión que detectó problemas de encuadernación del libro de afiliaciones de la sucursal de Castro, se procedió a la apertura de un nuevo libro con la debida acta. De los contratos de trabajo la Caja mal entendió la instrucción del Compendio numeral 2.2.9, indicando que la instrucción se inicia el 30 de marzo de 2023, en circunstancias de que nace en la Circular N°2593 de 11 de diciembre de 2009, por lo que se Oficia esta aclaración a la Caja.

**ENTIDAD** C.C.A.F. 18 DE SEPTIEMBRE

**Descripción de Hallazgos**

Libro de afiliaciones contiene información inconsistente incumpliendo lo instruido en el Compendio numeral 2.2.7. El personal que afilia a los pensionados (Contrato de trabajo) no cuenta con los requerimientos y condiciones establecidas en el Compendio numeral 2.2.7.2 .Observación Compendio numeral 2.2.9, la información a los pensionados en las sucursales de los beneficios y derechos es deficiente.

**Acciones a desarrollar por la Entidad**

Se corrige la observación de inconsistencia, reforzando el cumplimiento de la normativa, en especial al proceso de afiliación de pensionados que debe ser realizado íntegramente por un ejecutivo autorizado de ventas. La Caja de Compensación objeta la observación de los contratos de trabajo observados y remite otros antecedentes distintos a los presentados en la oportunidad de la fiscalización realizada en l agencia de Puerto Montt, dando origen a un nuevo Oficio aclaratorio de su respuesta. Revisa la sucursal y la visibilidad de la información enterada por los medios visuales observados, lo que llevó a materializar la adquisición de un monitor con mayores dimensiones, posibilitando una correcta visión de la información.